

Procédure de traitement

Version pdf

Préalablement...

- Inscription des cours (approche 1) et 2) au service de soutien FMed par les départements



NOTE : Les demandes de soutien pour les approches 3) 4) 5) et 6) sont gérées par

- Demande soumise au CCE pour approbation
- Équipe projet (techno pédagogue + Technologue = Gestion du changement) est formée pour adapter et déployer solution dans l'unité
- L'équipe projet forme et autonomise l'unité dans l'exploitation de la solution (un soutien de 2e ligne est offert aux pilotes de cette solution)

- Saisie des cours inscrits au CRM
- Avis courriel automatisé envoyé au responsable du cours : Confirmation d'inscription du cours au soutien

Entrevue (SCTASK)

- Tâche de service (SCTASK)
 - Automatiquement placé à l'état "Ouvert"
 - Affecté au groupe de soutien "GR-Soutien techno pédagogique"
 - Pour traitement dans les meilleurs délais possible
 - Devrait être fermé dès que l'entrevue a eu lieu et que les informations à recueillir ont été reçues
 - La date d'échéance indique l'échéance normale de traitement d'une telle tâche !
- NOTE : temps de traitement normal = 2 semaines/70 heures ouvrables

1. Consulter la liste des tâches de service "ouvertes" et devant être traitées
2. Identifier et ouvrir une tâche "Entrevue" non affectée et correspondant à votre mandat (convention de répartition)
3. Affectez-vous cette tâche
4. Modifier l'état pour : "En traitement"
5. Lancer la première communication avec le responsable du cours (invitation à l'entrevue)
6. Tenir l'entrevue avec le responsable du cours (livrer et colliger les informations)
 - a. Obtenir le nom de l'auxiliaire/modérateur
 - b. Valider la date de la première activité (diffusion asynchrone ou prestation synchrone) pour ce cours
 - c. Dans le cas des classes virtuelles : Confirmer le nombre d'étudiants inscrits/attendus
 - d. Obtenir le plan de formation (pour chaque événements du cours : dates et heures de l'activité, thème, présentateur (ses coordonnées))
 - e. Dans le cas des classes virtuelles : valider l'intention d'enregistrer
 - f. Mesurer le niveau d'aisance avec les FAD du responsable et promouvoir bonnes pratiques de suivi, de communication, d'évaluation...
 - g. Décrire l'offre de service :
 - i. accompagnement techno pédagogique, planification technologique, production, soutien technique
 - ii. soutien sur appel ou en salle (critères)
 - iii. rôle du modérateur (1re ligne pour les étudiants)
 - h. Identifier les ressources offertes (boîte à outils)
 - i. Dans le cas d'un cours diffusé sur StudiUM : Valider l'autonomie de médiatisation du responsable et le cas échéant : (au besoin) offrir un soutien par l'équipe technique
 - j. Clarifier les modes de communications avec l'équipe de soutien (aide, accompagnement, soutien technique) (demander au responsable d'effectuer ses futures communications "pédagogiques" à partir de la tâche "accompagnement techno pédagogique")
7. Dans la "Demande de service (RITM)" en traitement (parent) :
 - a. Champ "Livraison estimée" : Inscrire la date de la première activité (prestation synchrone ou diffusion asynchrone) pour les étudiants
NOTE : Cette information est parfois inscrite dans la description de la demande de service (RITM) !
 - b. Dans les pièces jointes : ajouter le plan de formation (liste des activités fournit par le responsable)
 - c. Notes internes :
 - i. Dans le cas des classes virtuelles :
 1. Inscrire le nombre d'étudiants
 2. confirmer/infirmier intention d'enregistrer
 - ii. Dans le cas des cours sur StudiUM : Préciser si le responsable du cours nécessite un soutien à la médiatisation
 - iii. Inscrire toute information générale et pertinente à la livraison de la "Demande de service (RITM)"
8. Fermer la tâche de service "Entrevue" : mettre l'état à : "Fermé terminé"



NOTE : à la fermeture de la tâche "Entrevue", deux autres tâches de services seront automatiquement activées : "Accompagnement techno pédagogique" et "Planification technologique"

Accompagnement techno pédagogique - Responsable de cours (SCTASK)

- Tâche de service (SCTASK)
- Automatiquement placé à "Ouvert" dès que la tâche "Entrevue" est fermée
- Représente une continuité à l'entrevue pour le "responsable du cours" et prévoit les "premiers contacts pédagogiques" avec les "présentateurs"
- Affecté au groupe de soutien "GR-Soutien techno pédagogique"
- Pour traitement en continue tout au long de la durée de préparation et de livraison (prestations) du cours
- Devrait être fermé au moment où l'ensemble des prestations à soutenir ont été offertes (incluant les tâches de soutien associées)

1. Consultez la liste des tâches de services "ouvertes" et devant être traitées
2. Identifier et ouvrir une tâche "Accompagnement techno pédagogique" non affectée et correspondant à votre mandat (convention de répartition)
3. Affectez-vous cette tâche
4. Modifier l'état pour : "En traitement"
5. Ajuster la "Date d'échéance" à la date de la première activité (prestation synchrone ou diffusion asynchrone) pour les étudiants (voir RITM)
6. (A) Si le responsable est le seul présentateur :

Conseils et recommandation :

- a. Stratégies de suivi du cheminement d'apprentissage des étudiants
- b. Mode de communication (aide, questions, collaboration)
- c. Stratégies pour engager les étudiants
- d. Évaluation des acquis

Dans le cas d'un préenregistrement :

- a. préparation et l'adaptation des contenus (présentations)
- b. bonnes pratiques d'enregistrement...

Dans le cas d'une classe virtuelle :

- a. préparation et l'adaptation des contenus (présentations)
- b. bonnes pratiques pour dynamiser la prestation
- c. gestion des droits de parole

(B) Si le responsable fait appel à d'autres présentateurs...

Conseils et recommandation :

- a. Stratégies de suivi du cheminement d'apprentissage des étudiants
- b. Mode de communication (aide, questions, collaboration)
- c. Stratégies pour engager les étudiants
- d. Évaluation des acquis

Création, dans cette "Tâche de service "Accompagnement..." d'une tâche de soutien (TASK) " Accompagnement TP - Présentateur" pour chacun des présentateurs à soutenir :

- a. Identifier et sélectionner le bouton  dans le bas de la "Tâche de service"
 - > Une nouvelle tâche de soutien apparaîtra
- b. Choisir le modèle de tâche "Accompagnement TP - Présentateur"
 - > Les valeurs par défaut pour ce type de tâche s'appliqueront : description/intitulé, groupe d'affectation, consignes
- c. Affectez-vous cette tâche (ou la laissez à vos collègues selon la convention de répartition avec eux)
- d. Ajuster la "Date d'échéance" à la date de la prestation synchrone de la diffusion asynchrone (pour les étudiants) (voir date dans le document "plan de formation" en p.j. au RITM)
- e. Appuyer sur "Soumettre"
 - > Une nouvelle tâche de soutien (pédagogique) est créée et associée à la Tâche de service "Accompagnement"



Voir description de la tâche de soutien " Accompagnement TP - Présentateur"

7. Dans la "Tâche de soutien (SCTASK)" d'accompagnement :

- a. Noter vos communications et actions dans le champ "Notes internes"

- b. Communiquer (courriel) avec le responsable via le champ "Commentaires"
8. Fermer la tâche de service "Accompagnement..." : mettre l'état à : "Fermé terminé"

Planification technologique (SCTASK)

- Tâche de service (SCTASK)
 - Automatiquement placé à "Ouvert" dès que la tâche "Entrevue" est fermée
 - est annoncée par le représentant lors de l'entrevue avec le "responsable du cours" et prévoit les "premiers contacts techniques" avec les "présentateurs"
 - Affecté au groupe de soutien "GR-Soutien technologique"
 - Pour traitement en continue tout au long de la durée de préparation et de livraison (prestations) du cours
 - Devrait être fermé au moment où l'ensemble des prestations à soutenir ont été offertes (incluant les tâches de soutien associées)
1. Consultez la liste des tâches de services "ouvertes" et devant être traitées
 2. Identifier et ouvrir une tâche "Planification technologique" non affectée et correspondant à votre mandat (convention de répartition)
 3. Affectez-vous cette tâche
 4. Modifier l'état pour : "En traitement"
 5. Ajuster la "Date d'échéance" à la date de la première activité (prestation synchrone ou diffusion asynchrone) pour les étudiants (voir RITM)
 6. (A) Si le responsable est le seul présentateur...
 - a.
 - Conseiller le présentateur quant au choix d'outil de captation
 - Valider les accès à l'outil choisi
 - Transmettre les informations d'utilisation
 - Valider que le présentateur sait comment demander de l'aide
 - Dans le cas où le présentateur ne démontre pas d'autonomie et d'aisance : Proposer un tour guidé des fonctionnalités
 - b.
 - Valider les accès à l'outil
 - Transmettre les informations d'utilisation
 - Valider que le présentateur sait comment demander de l'aide
 - Dans le cas des groupes de :
 - plus de 25 étudiants : Valider la présence d'un modérateur
 - plus de 100 étudiants : Annoncer la présence d'un technicien en salle à l'ouverture de la rencontre
 - Préciser le rôle du modérateur (surtout dans le cas où le présentateur ne démontre pas d'autonomie et d'aisance). Au besoin : Proposer un tour guidé des fonctionnalités
 - (B) Si le responsable fait appel à d'autres présentateurs...
 - a.
 - Conseiller le présentateur quant au choix d'outil de captation
 - Valider les accès à l'outil choisi
 - Transmettre les informations d'utilisation
 - Valider que le présentateur sait comment demander de l'aide
 - Dans le cas où le présentateur ne démontre pas d'autonomie et d'aisance : Proposer un tour guidé des fonctionnalités
 - b. Création, dans cette Tâche de service "Planification..." d'une tâche de soutien (TASK) " Soutien ..." pour chacun des présentateurs à soutenir :
 - i. Identifier et sélectionner le bouton   dans le bas de la "Tâche de service"
> Une nouvelle tâche de soutien apparaîtra
 - ii. Choisir le modèle de tâche approprié :
 - iii. "Accompagnement TP - Présentateur"
 1. "Soutien à l'ENR - En salle" (Applicable aux enregistrements avec ZOOM seulement) : Technicien présent dans la salle d'enregistrement pour un soutien
 2. "Soutien à l'ENR - Sur appel" : Technicien en disponibilité et offrant une vigie accrue au moment de l'enregistrement
 3. "Soutien ZOOM - En salle" (Offert aux groupes de plus de 100 étudiants seulement) : Technicien présent en salle à l'ouverture de la rencontre
 4. "Soutien ZOOM - Sur appel" : Technicien en disponibilité et offrant une vigie accrue au moment de la prestation en classe virtuelle
> Les valeurs par défaut pour le type de tâche sélectionné s'appliqueront : description/intitulé, groupe d'affectation, consignes
 - iv. Ne vous affectez pas personnellement cette tâche (les membres de l'équipe de soutien technique se répartiront ces tâches en fonction de l'achalandage et selon la convention de répartition avec eux)
 - v. Date d'échéance : inscrire la date et l'heure de l'événement à soutenir
 - vi. Tâche de soutien pour : inscrire le nom du présentateur à soutenir
 - vii. le sigle du cours devrait être automatiquement ajouté dans le champ "élément de configuration"
 - viii. Liste de surveillance : inscrire le modérateur ou super-utilisateur
 - ix. Appuyer sur "Soumettre"
> Une nouvelle tâche de soutien (pédagogique) est créée et associée à la Tâche de service "Planification"

 Voir description des tâches de soutien de type " Soutien ..." plus bas

7. Dans la "Tâche de soutien (SCTASK)" d'accompagnement :
 - a. Noter vos communications et actions dans le champ "Notes internes"
 - b. Communiquer (courriel) avec le responsable via le champ "Commentaires"
8. Fermer la tâche de service "Planification..." : mettre l'état à : "Fermé terminé"

Accompagnement techno pédagogique - Présentateur (TASK)

- Tâche de soutien (TASK)
- Automatiquement placé à "Ouvert" à la création de la tâche
- Affecté au groupe de soutien "GR-Soutien technologique"
- Est en lien avec un présentateur associé au cours couvert par les SCTASK et RITM parents...
- tâche plus éphémère, mais pour traitement en continu tout au long de la durée de préparation et de livraison (prestations) de la présentation
- échéance = date limite de soutien : prestation doit être offerte aux étudiants
- Devrait pouvoir être fermé au moment où la prestation à soutenir a été offertes

1. Consultez la liste des tâches de soutien "ouvertes" et devant être traitées
2. Identifier et ouvrir une tâche "Accompagnement techno pédagogique" non affectée et correspondant à votre mandat (convention de répartition)
3. Affectez-vous cette tâche
4. Modifier l'état" pour : "En traitement"
5. ajuster la "Date d'échéance" à la date de la prestation synchrone ou préenregistrement asynchrone)
6. Prendre rendez-vous avec le présentateur et ajuster la "Date d'échéance" à la date de la prestation synchrone ou préenregistrement asynchrone)

Dans le cas d'un préenregistrement :

1. préparation et l'adaptation des contenus (présentations)
2. bonnes pratiques d'enregistrement...

Dans le cas d'une classe virtuelle :

1. préparation et l'adaptation des contenus (présentations)
2. bonnes pratiques pour dynamiser la prestation
3. gestion des droits de parole

Soutien technique - Présentateur (TASK)

- Tâche de soutien (TASK)
- Automatiquement placé à "Ouvert" à la création de la tâche
- Affecté au groupe de soutien "GR-Soutien technique"
- Est en lien avec un événement (présentateur) et est associé au cours couvert par les SCTASK et RITM parents...
- Tâche ponctuelle programmée au moment de la prestation (synchrone ou asynchrone)
- échéance = date et heure de l'événement (synchrone ou asynchrone) à soutien : Prestation
- À fermer dès que la prestation à soutenir est terminée

1. Consultez le "Calendrier : Soutien technique" listant par date les tâches de soutien "ouvertes" et devant être traité
 2. Identifier et ouvrir la/les tâches de type "Soutien..." non affecté et correspondant à votre mandat (convention de répartition)
 3. Affectez-vous cette tâche
 4. Modifier l'état" pour : "En traitement"
 5. Selon la nature du soutien à offrir, être vigilant et en disponibilité pour toute demande d'assistance pouvant émaner de cette prestation
- NOTE : Une priorisation peut être appliquée en cas d'achalandage :

- a. Enseignants et modérateurs avant les étudiants
 - b. Prestations inscrites au calendrier de soutien technique avant prestations non inscrites
 - c. Cours inscrit au service de soutien avant les cours non inscrits
-